



FIȘA DISCIPLINEI

(Comportament intercultural în industria ospitalității)

Anul universitar 2025-2026

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj Napoca
1.2. Facultatea	BUSINESS
1.3. Departamentul	SERVICII DE OSPITALITATE
1.4. Domeniul de studii	ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.5. Ciclu de studii	LICENȚĂ
1.6. Programul de studii / Calificarea	ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN SERVICII DE OSPITALITATE
1.7. Forma de învățământ	Învățământ la distanță

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei		Comportament intercultural în industria ospitalității				Codul disciplinei		ILR0070	
2.2. Titularul activităților de curs				Prof.univ.dr. Adina Negrușă					
2.3. Titularul activităților de seminar / laborator / proiect				Prof.univ.dr. Adina Negrușă					
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	II	2.6. Tipul de evaluare	C	2.7. Regimul disciplinei	Conținut	DS	
							Obligativitate	DA	

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1. Număr de ore pe săptămână – forma cu frecvență	3	din care:	2			3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.2. curs							
3.4. Total ore pe semestru – forma ID / IFR	75	din care:	47	AI = Nr ore de curs IF X nr. săptămâni	28	3.6. AT + TC/AA	28
3.5. SI							
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)							ore
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe –							14
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren							18
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri							8
3.5.4. Tutoriat [consiliere profesională]							2
3.5.5. Examinări							2
3.5.6. Alte activități [comunicare bidirecțională cu titularul de disciplină / tutorele]							3
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)	47						
3.8. Total ore pe semestru	75						
3.9. Numărul de credite	3						

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Platforma elearning a UBB
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	-

6. Competențe

6.1. Competențe specifice acumulate¹

Competențe profesionale	- C3. Negocierea clauzelor contractuale și gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii (C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia) - C4. Implementarea strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității (C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității)
Competențe transversale	CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

6.2. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul dovedește deținerea unui set de cunoștințe generale privind: planificarea și organizarea resurselor umane, materiale și financiare; motivarea angajaților; controlul activităților desfășurate; managementul relațiilor cu clienții companiilor din diferite sectoare de activitate. - cunoaște dimensiunile economice, structurile, dinamica și performanța specifice industriei ospitalității - definește conceptele și principiile specifice coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație
Aptitudini	Studentul este capabil să analizeze mediul organizațional pentru adaptarea firmei la cerințele și provocările identificate; absolventul poate recomanda strategiile, tehnicile și metodele adecvate de rezolvare a problemelor de management corelate cu funcțiile principale ale acestuia. - demonstrează capacitatea de a alege metode de gestionare a relațiilor cu clienții și furnizorii. - rezolvă probleme simple, bine definite, asociate coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație.
Responsabilități și autonomie	Studentul este capabil să ia decizii la nivelul postului pe care îl ocupă și să își asume responsabilitatea față de nivelurile ierarhice superioare

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1. Obiectivul general al disciplinei	Pentru a avea succes pe piața turistică și de ospitalitate, specialiștii din aceste domenii trebuie să cunoască și să înțeleagă influența culturii naționale asupra comportamentului uman. Cursul oferă o perspectivă asupra orientărilor valorilor naționale în contextul turismului și ospitalității, precum și o conștientizare a diferențelor culturale între gazdele piețelor turistice locale și oaspeții piețelor internaționale.
--	--

7.2. Obiectivele specifice	Bibliografia obligatorie, temele de echipă, precum și discuțiile din cadrul întâlnirilor au ca obiectiv descrierea aspectelor specifice diferitelor culturi și a influențelor acestora asupra comportamentului turistic. • a înțelege conceptul de cultură și modul în care aceasta se aplică la problemele internaționale de turism. • a înțelege comportamentul turistic din punct de vedere al diferențelor culturale • identificarea modului în care culturile naționale influențează alegerile și experiențele turiștilor • a identifica motivele pentru reacțiile turistice specifice mediului extern • a înțelege relația dintre cultură a deciziilor strategice și abordarea comportamentului turiștilor
----------------------------	---

8. Conținuturi

8.1. SI	Metode de predare	Observații
Globalizare, turism și cultură -	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului
Conceptul de cultură, diversitate culturală	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Conceptul de cultură, impactul asupra turismului	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Teoriile diversității culturale	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Teoriile dimensiunilor culturale	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 20% din intervalul de timp alocat studiului
Influența culturală în procesul de comunicare	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului
Influența culturală în procesul de comunicare - implicații în turism	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 15% din intervalul de timp alocat studiului
Influența culturală asupra serviciilor de ospitalitate	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 20% din intervalul de timp alocat studiului
Influența culturală asupra serviciilor - comportamentul turistic	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului

Bibliografie:

1. Negrusa A., Comportament intercultural în industria ospitalității, suport de curs în tehnologia ID, 2018
2. Hofstede, Gert: *Managementul structurilor multiculturale*, Editura Economică, București, 1996.
3. Kowalski, S. : *Cultural Sensitivity Training: Developing the Basis for Effective Intercultural Communication*, Editura Econoise GmbH, 2023.
4. Koc, E. : *Cross-Cultural Aspects of Tourism and Hospitality A Services Marketing and Management Perspective* (1st edition). Routledge, 2020.
5. Reisinger, Yvette: *International tourism : cultures and behavior*, Elsevier, 2009.

8.2. AT	Metode de predare- învățare	Observații
Industria ospitalității și teoriile dimensiunilor culturale	Conversația euristică Studiul de caz	4 ore
Influența culturală asupra serviciilor oferite în industria ospitalității	Conversația euristică Studiu de caz	4 ore

Bibliografie:

1. Negrusa A., Comportament intercultural în industria ospitalității, suport de curs în tehnologia ID, 2018
2. Hofstede, Gert: *Managementul structurilor multiculturale*, Editura Economică, București, 1996.
3. Kowalski, S. : Cultural Sensitivity Training: Developing the Basis for Effective Intercultural Communication, Editura Econcise GmbH, 2023.
4. Koc, E. : *Cross-Cultural Aspects of Tourism and Hospitality A Services Marketing and Management Perspective* (1st edition). Routledge, 2020.
5. Reisinger, Yvette: International tourism : cultures and behavior, Elsevier, 2009.

8.3. TC	Metode de transmitere a informației	Observații
Analiza dimensiunilor culturale pe bază de exemple de comportament turistic.	Prin afișarea pe platforma ID și în suportul de curs	Se predă prin email în termen de o săptămână de la prima întâlnire de AT
Influența dimensiunilor culturale în comportamentul în administrarea unei unități din serviciile de ospitalitate.	Prin afișarea pe platforma ID și în suportul de curs	Se predă prin email în termen de o săptămână de la a doua întâlnire de AT
Bibliografie: 1. Negrusa A., Comportament intercultural în industria ospitalității, suport de curs în tehnologia ID, 2018 2. Hofstede, Gert: <i>Managementul structurilor multiculturale</i>, Editura Economică, București, 1996. 3. Kowalski, S. : Cultural Sensitivity Training: Developing the Basis for Effective Intercultural Communication, Editura Econcise GmbH, 2023. 4. Koc, E. : <i>Cross-Cultural Aspects of Tourism and Hospitality A Services Marketing and Management Perspective</i> (1st edition). Routledge, 2020. 5. Reisinger, Yvette: International tourism : cultures and behavior, Elsevier, 2009.		

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunităților epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

În primul rând este absolut necesară pentru orice absolvent o viziune de ansamblu asupra modului de în care cultura și valorile naționale influențează comportamentul turistului și al gazdei din industria ospitalității pentru a adapta serviciile la piețe internaționale diferite. În al doilea rând este importantă cunoașterea unor metode practice aplicate în diferite relații de business la nivel global.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. SI (curs)	• Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor; • Coerența logică; • Limbajul de specialitate;	Examen scris	60%
10.5. TC / AA / ST / L / P	• Capacitate de a aplica noțiunile învățate; • Interesul pentru studiu (dezbateri de teme, studii de caz și aplicații practice)	2 teme de control (fiecare evaluate cu 20%) Portofoliu studii de caz și teme de reflexie din suportul de curs (bonus 10%)	40%
10.6. Standard minim de performanță			
• Care sunt cunoștințele minime pentru nota 5: ○ Cunoașterea conceptelor teoretice de bază ○ Identificarea unor factori culturali de influență a managementului în organizații • Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe;			



- Pentru a se calcula nota finală însumând punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris

11. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals):¹



Continut disciplina	Competenta dobandita	Modalitatea de evaluare a competentei
Cap. 1-10	C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia	100% nota examen scris
Cap. I-5	C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității.	50% nota examen scris + 50% Nota tema de control 1
	CT2. Identificarea rolurilor si responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei	100% Nota tema de control 2

Coordonator de disciplină
nume
Prof.univ.dr. Adina NEGRUȘA

Tutore de disciplină
nume
Prof.univ.dr. Adina NEGRUȘA

Data

.....

Responsabil de studii ID/IFR,
Conf.univ.dr. Oana BODE

.....